

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini, sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya sendiri.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 05 Juni 2024



---

**SITI PURWANTI**  
NIM : 171420105

## ABSTRAK

**Nama : Siti Purwanti, NIM : 171420100, Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KC Cilegon.**

Kepuasan nasabah merupakan aspek utama dalam memperhitungkan kualitas pelayanan, dimana nasabah memperhitungkan kinerja pelayanan yang diterima serta dialami langsung terhadap suatu produk. Banyak produk perbankan syariah yang diinginkan bisa memajukan perekonomian berlandaskan oleh syariat Islam. Hal serupa bahwa kepuasan pelanggan menjadi tuntunan pada perusahaan jasa, pelanggan yang puas akan menjadi *market force* bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KC Cilegon. Tujuannya dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KC Cilegon.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengambilan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat KC Cilegon yang berjumlah 6.905 orang dengan sampel sebanyak 100 orang. Analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan multikolinearitas), uji regresi linear berganda, uji hipotesis (koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t dan uji f).

Hasil penelitian yang diperoleh ialah: 1) variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, diperoleh nilai sig  $0,025 > 0,05$ . 2) variabel penerapan prinsip syariah secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, diperoleh nilai sig  $(0,000 < 0,05)$ . 3) secara simultan variabel kualitas produk dan penerapan prinsip syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, diperoleh nilai sig  $(0,000 < 0,05)$ . Besarnya pengaruh variabel kualitas produk dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 0.618 atau 61,8%, sedangkan sisanya sebesar 38,2%  $(100\% - 61,8\%)$  dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Penerapan Prinsip Syariah, Kepuasan Nasabah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	<b>Dekan</b> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: <b>Pengajuan Munaqasyah</b> <b>a.n. Siti Purwanti</b> <b>NIM. 171420100</b>	<b>UIN SMH Banten</b> Di - Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermauklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Siti Purwanti, NIM: 171420100** yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KC Cilegon.**, kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I,

**Dr. Wazin, M.Si.**  
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II,

**Anita, S.E, M.Si.**  
NIP. 198208082015032003

## PERSETUJUAN

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENERAPAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC CILEGON

Oleh:

**Siti Purwanti**  
NIM. 171420100

Menyetujui,

Pembimbing I,



**Dr. Wazin, M.Si.**  
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II,



**Anita, S.E, M.Si.**  
NIP. 198208082015032003

Mengetahui,

Dekan Fakultas

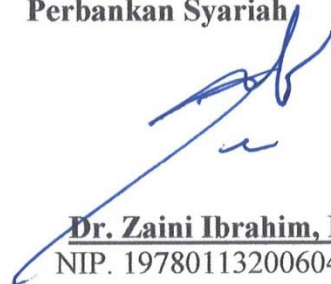
Ekonomi dan Bisnis Islam



**Prof. Dr. H. Nihayatul Masykuroh, M.Si.**  
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



**Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.**  
NIP. 197801132006041002

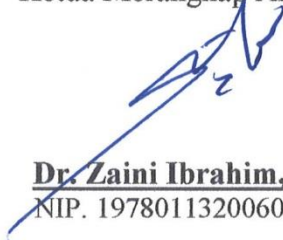
## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Siti Purwanti**, NIM: **171420100**, dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KC Cilegon”**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 12 Juli 2024. Skripsi ini telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Serang, 12 Juli 2024

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

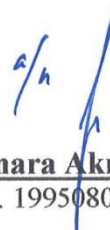


**Dr. Zaini Ibrahim, M.Si**

NIP. 197801132006041002

Penguji I,

Sekretaris Merangkap Anggota,



**Denara Akmal, M.Acc.**

NIP. 199508042022032002

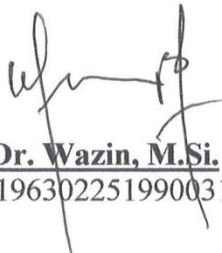
Penguji II,



**Di'amah Fitriyah, M.Pd.**

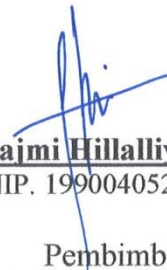
NIP. 198703062015032003

Pembimbing I,



**Dr. Wazin, M.Si.**


NIP. 196302251990031005



**Najmi Hillalliyati, M.Pd.**

NIP. 199004052020122009

Pembimbing II,



**Anita, S.E, M.Si.**

NIP. 198208082015032003

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrohmanirrahim,

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sujud syukur ku persembahkan kepada-Mu ya Rabb, atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalanjan kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal yang baik untuk meraih cita-citaku. Aamiin Allahumma Amiin...

Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua Orang Tua tercinta, Bapak Furqon dan Ibu Lena dan Almarhumah Mamah Muawanah yang telah mendidik, membesarkan dan merawat dengan penuh kasih sayang, pengorbanannya tak sanggup dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat disanjungkan. Dan ku persembahkan untuk adik-adik yang sangat ku sayangi, Agus, Tata, Sulton dan Alifah. Dan ku persembahkan juga kepada keluarga Bapak Juli dan sahabat – sahabat tersayang yang selalu mendukung dan menyemangati.

Semoga Allah SWT membalas serta meridhoi dan memudahkan segala bentuk urusannya, bahagia dunia dan akhiratnya, serta semoga selalu dalam lindungan-Mu. Aamiin.

## MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧)

وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ (٨)

**Artinya: ayat 7 “Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat biji dzarrah, dia akan melihat (balasan)nya.” Ayat 8 “dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar biji dzarrah, niscaya ia akan melihat balasannya pula.”**

**(QS. Az-Zalzalah Ayat 7 dan 8)<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Yayasan Penyelenggara Penerjemah/Penafsir Al-Qur’an Revisi Terjemah Oleh Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an Kementerian Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya* (Bandung: CV PENERBIT J-ART: 2004) h. 599.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Siti Purwanti, lahir di Lampung 03 September 1999 anak pertama dari lima bersaudara dari orang tua bernama, Bapak Furqon dan Ibu Siti Marlana.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN 1 Sukarame lulus pada tahun 2011, MTS Al-Inayah lulus pada tahun 2014, MAN 1 Kota Serang lulus pada tahun 2017 lalu melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Komunitas Ekonomi Syariah (KES).



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat sehat, karunia, serta kasih sayang yang tak pernah lekang oleh waktu sehingga dengan pertolongan dan izin - Nya dapat terselesaikannya skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KC Cilegon**. Tidak lupa pula shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini hingga tahap akhir. Dengan demikian penulis ini mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., sebagai Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Najmi Hillalliyati, M.Si., sebagai Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

5. Bapak Dr. Wazin, M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Anita, S.E, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu seluruh Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah mengajar dan mendidik secara langsung maupun tidak langsung selama perkuliahan.
8. Perpustakaan UIN SMH Banten, yang telah memberikan tempat dan sumber pengetahuan selama penulisan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2017 khususnya teman-teman seperjuangan kelas PBS C.
10. Kepada bapak, ibu dan para pihak Bank Muamalat KC Cilegon yang telah mengizinkan saya untuk penelitian dan mendukung dalam menyusun skripsi ini.
11. Penulis juga banyak mengucapkan terimakasih kepada keluarga yang telah mendoakan, memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
12. Dan terimakasih kepada Fika, Ummu, Tenti, Dinda, Teguh, Diki, Zahro, Almut, Diah, dan Ica yang telah memberikan dukungan, semangat dan sering membantu selama perkuliahan hingga saat ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan

saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca.

Serang, 24 Juni 2024

**Siti Purwanti**  
NIM. 171420100

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
G. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II   KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kualitas Produk.....	9
B. Penerapan Prinsip Syariah.....	12
C. Kepuasan Nasabah .....	25

D. Penelitian Terdahulu.....	29
E. Kerangka Pemikiran .....	35
F. Hipotesis.....	36
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Objek dan Subjek Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel .....	38
D. Jenis Metode Penelitian .....	40
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	41
G. Operasional Variabel Penelitian .....	43
H. Teknik Pengolahan Data.....	43
I. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV    PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Data .....	51
B. Analisis Deskriptif .....	55
C. Uji instrumen data .....	56
D. Uji Asumsi Klasik .....	58
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
F. Uji Hipotesis .....	63
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
<b>BAB V    KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	
Tabel 3.1 Pedoman Skala Likert .....	
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	
Tabel 4.1 .....	54
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskriptif .....	55
Tabel 4.3 Hasil uji validitas variabel kualitas produk (X1) .....	56
Tabel 4.4 Hasil uji validitas variabel penerapan nilai islam (X2) .....	57
Tabel 4.5 Hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah (Y) .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi .....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (t) .....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (F) .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1 Grafik P-Plot Uji Normalitas .....	58
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas .....	59
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitaas .....	60